

認知症 正しく理解」様々な業種で

接し方学び 社会参加手助け

認知症を理解し、適切な接し方を身に付けようという取り組みが、企業の間で広がっています。公共交通機関やスーパーなどで、従業員が認知症のある利用者に向き合う場面が増えてきたからです。国も企業に対し、安心して暮らせる地域作りへの協力を求めています。

(野島正徳)

7月9日、名古屋市内で名古屋鉄道が社内向けに開いた認知症の講座。駅員や乗務員ら36人がスクリーンの映像を見ていた。高齢男性が切符を買わずに改札を通ったのを、駅員が「ちょっと待ってください」と呼び止めるシーンだ。

気づいたことを話し合うと、参加者から「駅員が背後から肩をたたいたので、男性は驚いていた」「駅員の口調がきつかった」との声が出た。講師を務めた市の地域包括支援センター職員は「足腰の弱っている人は驚いて転倒する場合があります。自尊心を傷つけないよう丁寧な口調を心がけてほしい」

などと接し方を助言した。

同社は、認知症の人をさりげなく見守り、手助けするボランティア「認知症サポーター」を養成し、2022年から、講座を年10回開く。駅員や車掌が、認知症とみられる高齢の乗客らに対応する場面が増えてきたためだ。自動改札に小銭を入れようとする人を券売機まで誘導した、車内で「行き先が分からない」と困っている人を次の駅で保護した——などのケースがある。



映像を通して認知症を学ぶ名古屋鉄道の社員（7月9日、名古屋市で）

三つの「ない」

①驚かせない ②急がせない ③自尊心を傷つけない

具体的な対応

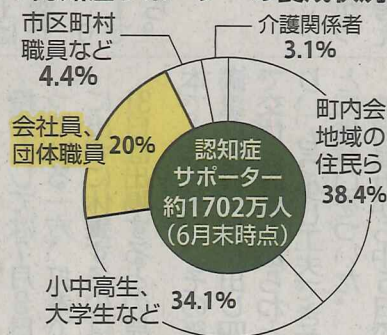
- ・まずは見守る
- ・余裕をもって対応する
- ・声をかけるときは一人で
- ・背後から声をかけない
- ・やさしい口調で
- ・おだやかに、はっきりした口調で
- ・会話は本人のペースに合わせて



認知症の人への接し方のポイント

※認知症サポーター養成講座の標準教材を参考に作成

認知症サポーターの養成状況



※全国キャラバン・メイト連絡協議会まとめ

認知症の人が電車で遠くへ行って家に帰れない、線路に立ち入って事故に遭うなど、命にかかわる心配もある。同社で講座を担当する深津正宏さん(62)は「駅や電車を安心して利用してもらえよう、全社を挙げて取り組む」と話す。

国「新しい認知症観」

超高齢化で誰もが認知症になりうる社会で、安心して外出や社会参加ができる地域作りは急務だ。22年に443万人だった認知症高齢者は40年に584万人に増えると推計されている。認知症になると直近の出来事を忘れるが、培った知識や経験をもとに趣味やボランティア活動を楽しむ人も多い。しかし、マイナスのイメージは根深い。内閣府の25年の世論調査で、回答した1707人のうち35・6%が「身の回りのことができなくなり、介護施設に入る必要がある」と答えた。「医療・介護のサポートを利用しながら、今まで暮らしてきた地域で生活できる」(26・5%)という前向きな受け止め方を上回った。

国は24年に閣議決定した「認知症施策推進基本計画」で、「新しい認知症観」の普及を掲げた。認知症になったら何もできなくなるのではなく、できること、やりたいうことがあり、住み慣れた地域で希望を持って暮らせるという価値観だ。企業に対しても、この考え方を従業員が理解し、安心して外出できる地域作りに取り組むよう促している。

やさしい地域作り

認知症サポーターの養成に取り組む企業は、様々な業種で増えている。教材作りや講師の育成を担当する「全国キャラバン・メイト連絡協議会」(東京)によると、小売業や金融機関など企業関係で、講座を受けてサポーターになった人は6月末時点で累計約339万人と、10年前の2倍になり、全受講者の20%を占める。

滋賀県彦根市を拠点にスーパー

介護と仕事 両立へ体験会

親の介護と仕事の両立に向けて、従業員に認知症への正しい理解を促す企業もある。

アフラック生命保険(東京)が6月下旬に開いた認知症の模擬体験会には、社員411人が参加した。認知症の人が、街で行き交う人とすれ違う時の気持ちを知るため、空間がゆがんで見えるゴーグルを着け、段ボールの柱を避けて歩けるか試した。柱に何度もぶつかりそうになった片岡豪さん(51)は「周りの人の配慮が必要だと分かった」と話した。

同社は、認知症を体感して自分のこととしてとらえることで、親の介護に備えてもらおうと体験会を開催。参加者は「親が元気なうちに介護の話をしようと思う」「認知症になっても冷静でいられるよう正しい向き合い方を知りたい」などと語っていた。

企画した佐藤彰紘さん(36)は「介護保険サービスや、両立支援制度の活用方法を調べるきっかけにしてほしい」と話した。

170店舗を営む「平和堂」は22年から、養成を本格化。対象は店長ら管理職が中心だったが、パートや学生アルバイトを含む全従業員に広げ、受講者は全体の6割に当たる約1万5300人になる。従業員の間で、来店客の様子を気にかける意識が高まっている。最近では、買い物カートを押して駐車場を行ったり来たりする人に声をかけ、警察と連携して家族の元へ無事に帰したという。

同社で施策を担当する高橋美里さん(53)は「各地の店舗で安心して買い物を楽しめる環境を整えることで、認知症の人にやさしい地域作りに貢献したい」と言う。認知症の人との共生社会に詳しい三菱総合研究所の柿沼美智留・主席研究員は「公共交通やスーパーなど企業によるサービスは、認知症の人にとって社会参加の窓口と言える。一人暮らしで近くに家族がいらない人の困りごとを察知し、行政などの支援につなぐ役割もある。暮らしやすい社会に向け、企業の率先した取り組みへの期待は大きい」と指摘する。